

BAB III

PERMASALAHAN PERUSAHAAN

3.1 Analisis Permasalahan yang Dihadapi Perusahaan

3.1.1 Temuan Masalah

Salah satu tantangan yang dihadapi adalah dalam hal penjadwalan layanan kepada pelanggan. Masih terdapat beberapa kasus di mana terjadi bentrok waktu atau keterlambatan dalam pelayanan. Meskipun Jess Luxe Beauty aktif menggunakan media sosial untuk promosi, namun frekuensi posting dan variasi konten promosi masih belum konsisten. Operasional usaha masih sangat bergantung pada pemilik secara penuh. Mulai dari pelayanan, promosi, hingga pengelolaan pelanggan dijalankan sendiri, sehingga ketika terjadi peningkatan permintaan, kapasitas layanan menjadi terbatas.

1. Promosi hanya dilakukan melalui media sosial pribadi dan dari mulut ke mulut, sehingga jangkauan pelanggan masih terbatas.
2. Brand awareness Jess Luxe Beauty belum kuat sehingga namanya belum dikenal luas oleh masyarakat.
3. Kualitas pelayanan terkadang belum konsisten terutama saat jumlah pelanggan meningkat.
4. Peralatan dan bahan masih terbatas sehingga variasi layanan nail art belum banyak.

3.1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan analisa permasalahan yang telah diidentifikasi, maka perumusan masalah dalam laporan kerja praktik ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pelayanan jasa kecantikan (nail art, eyelash extension, dan lash lift) dijalankan di Jess Luxe Beauty?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pengelolaan operasional dan pelayanan kepada pelanggan?
3. Bagaimana strategi promosi yang dilakukan Jess Luxe Beauty untuk menarik dan mempertahankan pelanggan?

4. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip manajemen dalam operasional usaha Jess Luxe Beauty?

3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah

Untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi Jess Luxe Beauty dalam menjalankan layanan home service serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, beberapa langkah pemecahan masalah yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Proses pelayanan jasa kecantikan dapat diperbaiki dengan menyusun standar operasional prosedur (SOP) sederhana agar lebih konsisten.
2. Kendala operasional dapat diatasi dengan pembagian tugas yang jelas dan pengaturan jadwal layanan yang lebih terencana.
3. Strategi promosi dapat ditingkatkan melalui pemanfaatan media sosial secara optimal dan pemberian promo menarik.
4. Prinsip-prinsip manajemen dapat diterapkan dengan pencatatan keuangan yang rapi dan evaluasi rutin terhadap pelayanan.

3.2 Landasan Teori

3.2.1 Pengertian Jasa Kecantikan

Jasa merupakan setiap tindakan atau aktivitas yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Kotler & Keller, 2016). Dalam konteks industri kecantikan, jasa kecantikan dapat diartikan sebagai layanan yang diberikan untuk meningkatkan penampilan fisik, estetika, maupun rasa percaya diri pelanggan melalui keterampilan tenaga kerja yang terlatih.

Jasa kecantikan adalah pelayanan yang diberikan oleh tenaga profesional di bidang kecantikan, seperti perawatan wajah, rambut, kuku, maupun bulu mata, dengan tujuan memberikan kepuasan serta memenuhi kebutuhan estetika pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas jasa kecantikan sangat dipengaruhi oleh keterampilan, sikap, serta profesionalitas sumber daya manusia yang memberikan layanan.

Dengan demikian, jasa kecantikan seperti nail art, eyelash extension, dan lash lift pada Jess Luxe Beauty bukan hanya sekadar hasil akhir yang terlihat, tetapi juga

mencerminkan kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

3.2.2 Kualitas Pelayanan Jasa

Kualitas pelayanan jasa adalah ukuran seberapa baik suatu layanan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Kualitas ini tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari proses pelayanan yang dialami pelanggan mulai dari awal hingga akhir. Dalam usaha jasa kecantikan, kualitas pelayanan mencakup kebersihan alat, ketepatan waktu, sikap ramah, serta keterampilan tenaga kerja yang memberikan layanan.

Pada Jess Luxe Beauty, kualitas pelayanan jasa menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan pelanggan. Layanan yang diberikan dengan ramah, profesional, dan hasil yang memuaskan akan membuat pelanggan merasa nyaman dan berkeinginan untuk kembali menggunakan jasa. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia yang baik, termasuk pembagian tugas, kerja sama tim, dan sikap profesional, sangat berpengaruh terhadap terjaganya kualitas pelayanan.

3.3 Metode Yang Digunakan

1. Observasi Langsung

Mengamati secara langsung bagaimana proses layanan jasa kecantikan seperti nail art, eyelash extension, dan lash lift dilakukan, serta bagaimana interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan.



Gambar 3.1 Proses nail art.

2. Dokumentasi

Gottschalk (1950) menyatakan bahwa dokumen (dokumentasi) dalam pengertiannya yang lebih luas berupa setiap proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik itu yang bersifat tulisan, lisan, gambaran, atau arkeologi. Renier (Murdiyanto, 2020)



Gambar 3.2 Proses persiapan alat

3.4 Program Kegiatan

1. Menentukan jadwal layanan home service dan pembagian tugas antar anggota tim serta memastikan setiap anggota tim memahami tanggung jawabnya agar layanan berjalan lancar.
2. Mengatur urutan klien yang dikunjungi untuk efisiensi waktu dan memastikan semua alat dan produk siap sebelum melakukan home service agar pelayanan tepat waktu.
3. Setelah setiap layanan, tim melakukan evaluasi internal untuk menilai kualitas pekerjaan, memberikan masukan, dan meningkatkan koordinasi